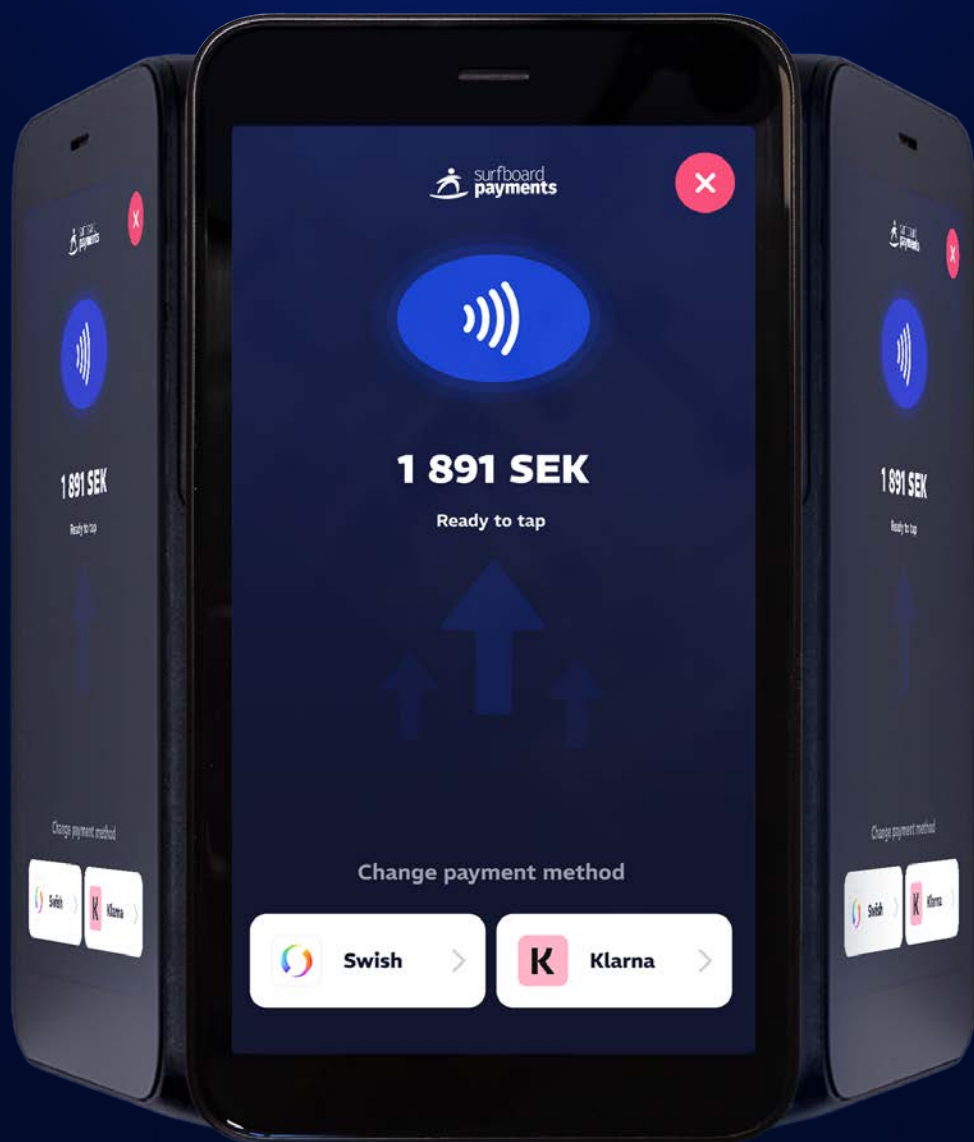


SurfTouch

Manual



Our all-in-one handheld smart terminal device with or without a scanner for the countertop and the floor. Contactless and chip, with the possibility to enable multiple payment methods.



Built in the waves by Surfboard Payments | www.surfboardpayments.com

Index

English

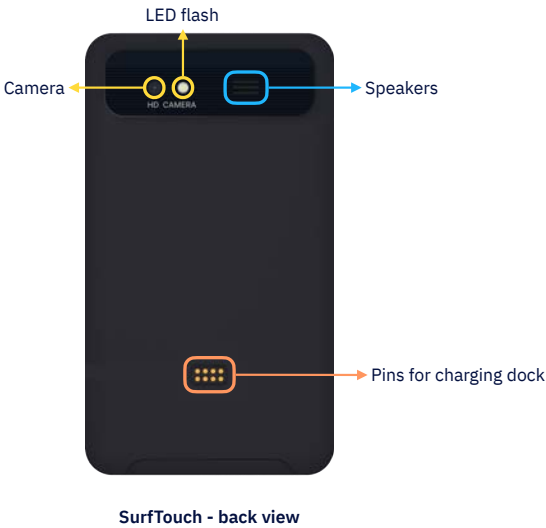
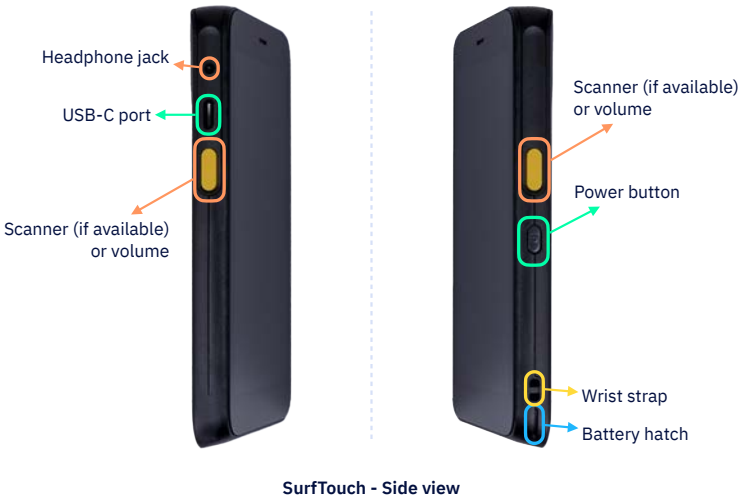
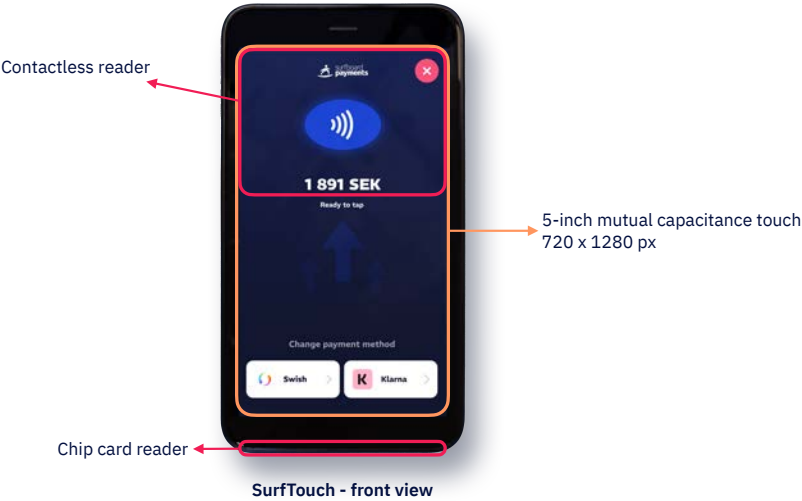
Hardware overview	3
Get started with your terminal	4
How to register your terminal	4
Accept payments	5
Charge your terminal	6
Troubleshooting errors	7

Swedish

Översikt av hårdvaran	8
Kom igång med din terminal	9
Så registrerar du din terminal	10
Ta emot betalningar	10
Ladda din terminal	11
Felsökning	12

 **Note:** If you are facing trouble, please contact our support team for assistance, at support.surfboardpayments.com or support@surfboardpayments.com

Hardware overview



Get started with your SurfTouch

It's easy to get started. The terminal is pre-configured when you receive it with your merchant.

Before you begin, please ensure that your package contains all necessary components, including the terminal, the charging cable, and other accessories. If anything appears to be missing or damaged, get in touch with our support team immediately.

 **Caution:** The terminal is equipped with security mechanisms designed to detect any tampering or alterations to its hardware. Even seemingly insignificant modifications, can set off these mechanisms, flagging the terminal as compromised. Once a device is marked as compromised, it is automatically blocked from further use as a security measure.

How to turn on the terminal?

1. Carefully unbox your terminal and its associated accessories. Make sure to place it on a clean and flat surface to prevent any damage.
2. Press and hold the Power button  until the screen turns on and the display lights up. If the terminal doesn't turn on, you may need to charge the battery.
3. If the terminal isn't charged, use the provided USB Type-C power cable or charging dock to charge the device.

Note: To shutdown the terminal, you can long press the Power ON/OFF key.

How to set up for network connection?

Once the terminal is turned on, you will see a welcome screen asking you to select your WiFi network and enable Roaming.

To connect to the Wi-Fi network:

1. Tap on Select a WiFi network. A list of available WiFi networks will show up.
2. Select your preferred WiFi network from the list.

Enable GSM with Roaming:

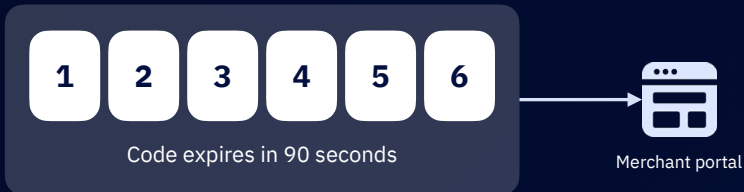
When the Wi-Fi network is established, a screen will pop up asking you to enable roaming. This is necessary for using GSM. This will cost you nothing extra.

1. Tap **Enable Roaming** and activate the roaming setting of your terminal.
2. The Enable Roaming screen will also appear if you had selected **'I will do it later'** on the initial Wi-Fi setting.

 **Note:** If WiFi is unavailable, the terminal can still operate, but we recommend using WiFi for consistent connectivity.

How to register your terminal?

1. Once the terminal connects to the Surfboard servers, a screen will prompt you to register the terminal. On the screen, tap **Register Terminal**
2. The terminal will display a 6-digit OTP for registration. Use this OTP to register your terminal through your respective Surfboard Merchant portal or external software provider



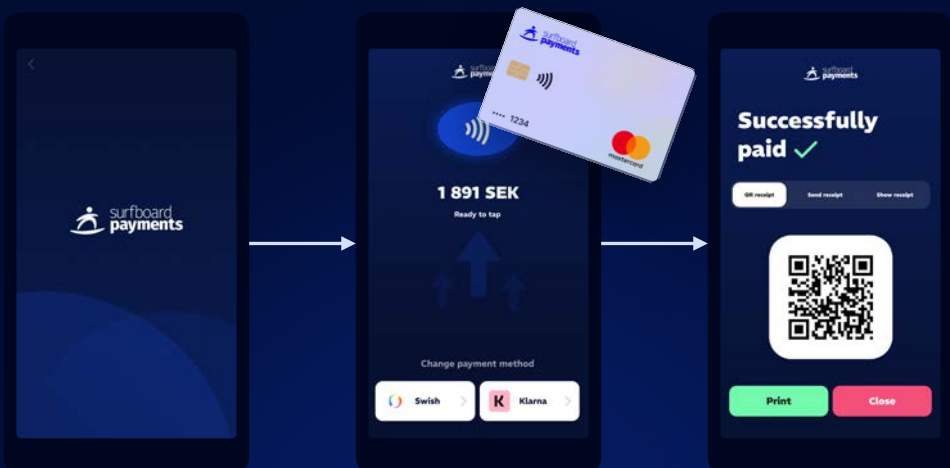
⚠ Note: Depending on your software solution, for example Restaurant POS system or similar, the registration might need to be done through that system. It depends on our partners integration with us. Reach out to us at support@surfboardpayments.com or support@surfboardpayments.com if you're need help

3. Upon successful registration, the terminal enter into the update mode where all the necessary updates gets installed. This typically takes about 1-3 minutes.
4. Now, you have successfully registered the terminal.

Accept payments

To accept payments using the terminal, follow these steps:

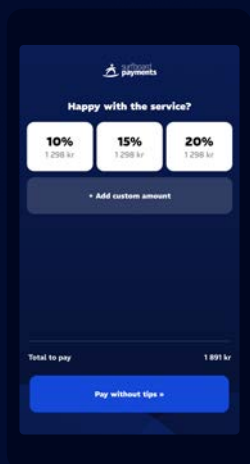
1. If your terminal is turned off, turn it on and wait until you see the idle screen
2. Create an order from your system or terminal app
3. Once the payment is initiated, the terminal will display the total amount to be paid. Customers can now pay by contactless card payment or by inserting card, or by an alternative payment method if that's enabled
4. Once the transaction is complete, the terminal displays a payment success screen, with a digital receipt if enabled



Accept tips in your terminal

The terminal can display preset tip values or allow for the entry of custom tip amounts, enabling customers to easily add tips to their payment total. Enable and configure these tip options through the Merchant portal.

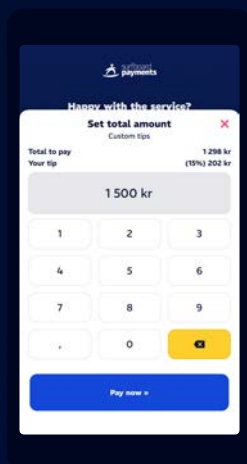
1. After an order is created and a payment is initiated from your POS system, the terminal will display a pop-up for the customer to add tips to the payment.
2. In the tips pop-up, the customer can choose any of the tipping options available. The available tipping options are:
 - a) **Preset values:** The preset values can be percentages or amount.
 - b) **No tip:** Proceed to payment without adding tip.
3. Alternatively, can also enter a custom tip amount.
4. After choosing their preferred tipping option, customers can proceed to make the payment.



Tip view



Tip selected



Custom tip amount

Charge your terminal

You can either charge the terminal directly with the USB-C cable. The port is located on the left-hand side of the terminal. You can also charge it through the charging dock. This can be bought separately. When using the dock, connect the USB-C cable to the dock. Then place the terminal on the dock, ensuring proper alignment for charging.



USB-C direct to the terminal



or

Terminal in dock, and USB-C into dock

Troubleshooting Errors

Unexpected error occurred

Please try to restart your terminal:

1. Press and hold the power button  for a few seconds until the screen turns off
2. Wait for a few seconds, then press the power button  again to turn it back on

If the issue persists:

1. Carefully remove the battery from the terminal
2. Wait at least 30 seconds, then reinsert the battery
3. Turn the terminal back on

⚠ Note: If you are still facing trouble, please contact our support team for further assistance, at support.surfboardpayments.com or support@surfboardpayments.com

Terminal registration errors

If you see a message saying **this terminal is already registered** or **this terminal doesn't belong to this merchant** or **similar errors** while registering your terminal for the first time, contact support immediately.

Connection errors

Connection errors usually occur due to issues with the internet connection or hardware connectivity. Check your Wi-Fi connection and make sure your terminal is properly connected. If the problem persists, restart the terminal and try again.

Card read errors

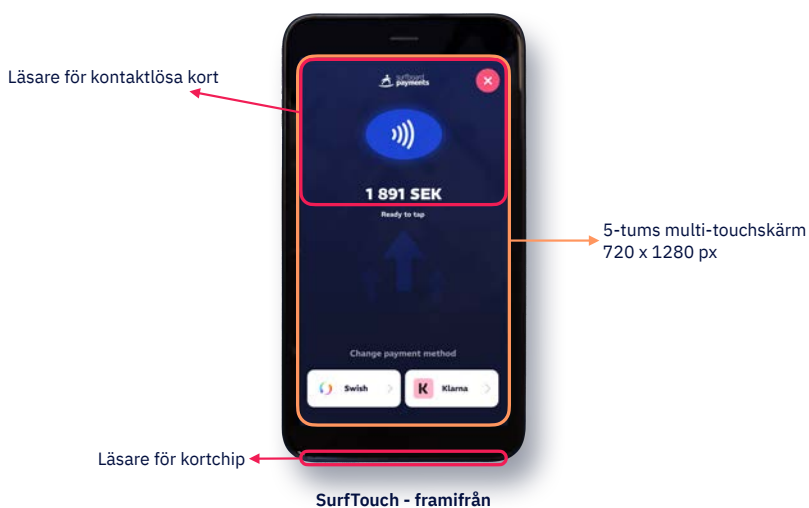
Card read errors can happen when the card is not inserted or read properly or if there's an issue with the card itself. Ensure that the card is clean, undamaged, and is being inserted correctly in the card reader.

To try contactless payments again, wait a couple of seconds and then hold the card on the top of the terminal screen until the card is successfully read.

Payment errors

Payment errors could be due to various reasons including insufficient funds, network issues, or issues with the payment gateway. Retry the payment when the issues have been resolved.

Översikt av hårdvaran



Kom igång med din SurfTouch

Det är enkelt att komma igång. Terminalen är redan konfigurerad när du får den.

Innan du börjar, kontrollera att paketet innehåller alla nödvändiga komponenter, inklusive terminalen, laddningskabeln och andra tillbehör. Om något saknas eller är skadat, kontakta omedelbart vårt supportteam.

 **Varning:** Terminalen är utrustad med säkerhetsmekanismer som upptäcker manipulationer eller förändringar i dess hårdvara. Även till synes obetydliga ändringar kan utlösa dessa mekanismer och markera terminalen som komprometterad. När en enhet har blivit markerad som komprometterad blockeras den automatiskt från vidare användning som en säkerhetsåtgärd.

Hur startar man terminalen?

1. Packa försiktigt upp terminalen och tillhörande tillbehör. Placera den på en ren och plan yta för att undvika skador.
2. Håll ned strömbrytaren  tills skärmen tänds och displayen aktiveras. Om terminalen inte startar kan batteriet behöva laddas.
3. Om terminalen inte är laddad, använd den medföljande USB Type-C-kabeln eller laddstationen för att ladda enheten.

Observera: För att stänga av terminalen, håll strömbrytaren intryckt.

Hur ansluter man till nätverket?

När terminalen har startats visas en välkomstskärm som ber dig välja WiFi-nätverk och aktivera roaming.

Anslut till WiFi:

1. Tryck på **“Välj ett WiFi-nätverk”**. En lista över tillgängliga nätverk visas.
2. Välj önskat nätverk från listan.

Aktivera GSM med roaming:

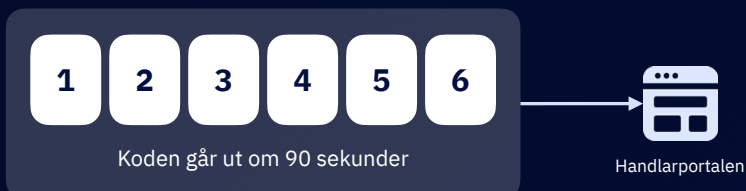
När WiFi-anslutningen är etablerad visas en skärm som ber dig aktivera roaming. Detta är nödvändigt för att kunna använda GSM. Det tillkommer ingen extra kostnad.

1. Tryck på **“Aktivera roaming”** och slå på roaminginställningen för terminalen.
2. Skärmen för att aktivera roaming kommer även att visas om du tidigare valde **“Jag gör det senare”** vid WiFi-inställningen.

 **Observera:** Om WiFi inte är tillgängligt kan terminalen fortfarande användas, men vi rekommenderar att använda WiFi för stabil uppkoppling.

Så registrerar du din terminal

1. När terminalen ansluter till Surfboards servrar visas en skärm som ber dig registrera terminalen. Tryck på **Registrera terminal** på skärmen.
2. Terminalen visar då en 6-siffrig engångskod (OTP) för registrering. Använd denna kod för att registrera terminalen via din Surfboard handlarportal eller din externa mjukvaruleverantör.



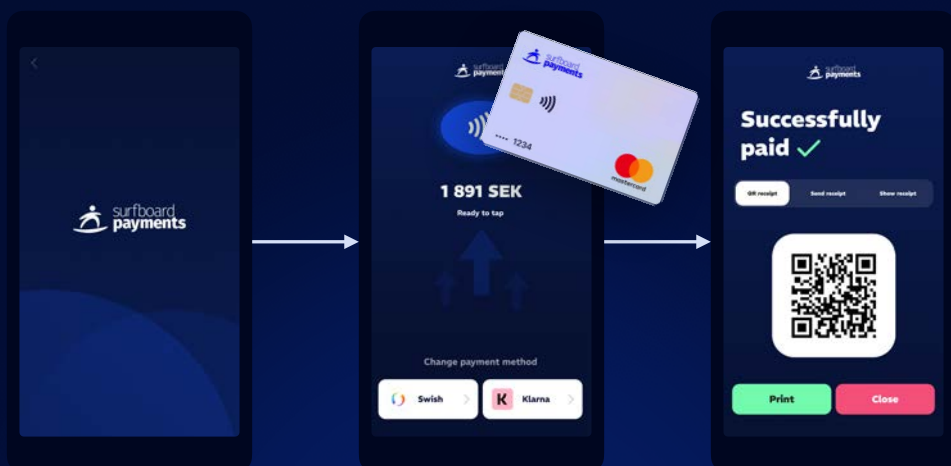
⚠ Note: Beroende på din mjukvarulösning, till exempel ett kassasystem för restaurang, kan registreringen behöva göras via det systemet. Det beror på vår partners integration med oss. Kontakta oss via support@surfboardpayments.com eller skicka ett mejl till support@surfboardpayments.com om du behöver hjälp.

3. När registreringen har lyckats, går terminalen in i uppdateringsläge där alla nödvändiga uppdateringar installeras. Detta tar vanligtvis 1–3 minuter.
4. Nu är din terminal registrerad.

Ta emot betalningar

För att ta emot betalningar med terminalen, följ dessa steg:

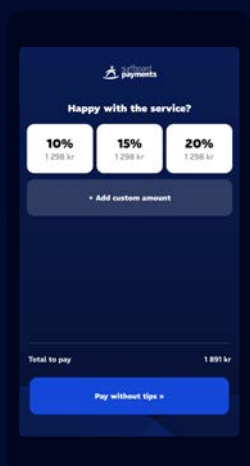
1. Om terminalen är avstängd, slå på den och vänta tills du ser startskärmen.
2. Skapa en order via ditt system eller terminalens app.
3. När betalningen initieras visar terminalen det totala beloppet att betala. Kunden kan nu betala med kort, eller med en alternativ betalmetod om det är aktiverat.
4. När transaktionen är klar visar terminalen en bekräftelseskärm för lyckad betalning, samt ett digitalt kvitto om det är aktiverat.



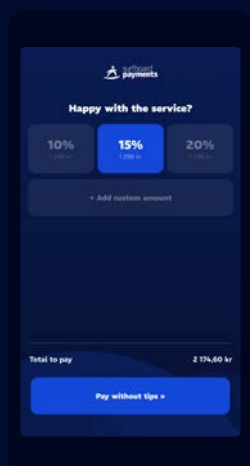
Ta emot dricks i terminalen

Terminalen kan visa förinställda dricksbelopp eller låta kunden ange ett eget belopp. Detta gör det enkelt för kunder att lägga till dricks i betalningen. Du aktiverar och ställer in dessa dricksalternativ via handlarportalen.

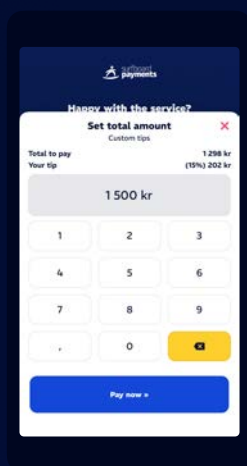
1. Efter att en beställning har skapats och en betalning initierats från ditt kassasystem ger terminalen kunden möjlighet att lägga till dricks.
2. I dricks-vyn kan kunden välja ett av de tillgängliga dricksalternativen. De tillgängliga alternativen är:
 - a) **Förinställda värden:** Dessa kan vara procent eller fasta belopp.
 - b) **Ingen dricks:** Gå vidare till betalning utan att lägga till dricks.
3. Alternativt kan kunden ange ett eget dricksbelopp.
4. När kunden har valt ett dricksalternativ fortsätter de till betalningen.



Dricks-vy



Dricks vald



Valfritt dricksbelopp

Ladda din terminal

Du kan ladda terminalen direkt med en USB-C-kabel. Porten sitter på terminalens vänstra sida. Du kan även ladda via laddstationen, som kan köpas separat. När du använder laddstationen, anslut USB-C-kabeln till laddstationen och placera terminalen i hållaren. Säkerställ att terminalen är korrekt placerad så att den ansluter.



USB-C på vänster sida

USB-C direkt i terminalen



Laddningspins som måste ansluta

Eller

Terminalen i laddstationen

Felsökning

Oväntat fel uppstod

Försök att starta om terminalen:

1. Håll strömbrytaren  intryckt i några sekunder tills skärmen stängs av.
2. Vänta några sekunder och tryck sedan på strömbrytaren  igen för att starta om terminalen.

Om problemet kvarstår:

1. Ta försiktigt ut batteriet ur terminalen.
2. Vänta minst 30 sekunder innan du sätter tillbaka batteriet.
3. Starta terminalen igen.

⚠ Observera: Om problemet fortfarande kvarstår, kontakta vårt supportteam för ytterligare hjälp på support.surfboardpayments.com eller via e-post: support@surfboardpayments.com

Fel vid terminalregistrering

Om du ser ett meddelande som säger att terminalen **redan är registrerad**, eller att terminalen **inte tillhör denna handlare**, eller liknande fel vid första registreringen, kontakta support omedelbart.

Anslutningsfel

Anslutningsfel beror oftast på problem med internetuppkoppling eller hårdvaruanslutning. Kontrollera din WiFi-anslutning och se till att terminalen är korrekt ansluten. Om problemet kvarstår, starta om terminalen och försök igen.

Fel vid kortläsning

Fel vid kortläsning kan inträffa om kortet inte sätts in eller läses korrekt, eller om det finns problem med kortet. Kontrollera att kortet är rent, oskadat och att det sätts in korrekt i kortläsaren.

För kontaktlösa betalningar, vänta ett par sekunder och håll sedan kortet ovanpå terminalens skärm tills det har lästs in korrekt.

Betalningsfel

Betalningsfel kan bero på flera orsaker, inklusive otillräckliga medel, nätverksproblem eller problem med betalväxeln. Försök att genomföra betalningen igen när problemen är åtgärdade.

